

## DAFTAR PUSTAKA

- Alinda Hatikarini (2016), *Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT.Pos Indonesia dan JNE dikota Serang* Vol.2, No 4, Serang
- Ali hasan, (2013) *Marketing dan kasus-kualitas pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center for academic publishing service) vol.7, no.5, agustus 2013.
- Anita silvianita,(2016), *Analisis kepuasan atas kualitas pelayanan angkutan umum bus damri di kota bandung (studi pada trayek leuwipanjang – dipatiukur)* vol.15, no 4, Bandung.
- Ali (asosiasi logistik indonesia) Tahun 2017.
- Adi Wahyu Nugroho, Budi Sudaryanto (2013), *pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)* Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013, Semarang.
- Cherli Anggelia (2014), *Analisi pelayanan jasa pengiriman paket pada PT. Pos Indonesia pekan baru* Vol 1,No 2 oktober 2014, Pekan Baru.
- Yamit,(2015), *pemasaran jasa(Total Quality Management)*, Jogyaakarta :Ekonosia.
- Januar Efendi Panjaitan (2016). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung* Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September
- Jerry kriswantoro (2018), *analisis kualitas pelayanan (servqual)rumah sakit umum daerah abdul moeloek bandar lampung* , SKRIPSI.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. (2013). *Manajemen pemasaran (Marketing Management) (Jilid 1, Edisi 12)*.Indonesia Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. (2012). *Manajemen pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2. Erlangga,Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid Kedua. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler philip dan keller, (2007). *Manajemen pemasaran (Marketing Management) (Jilid 1, Edisi 12)*.Indonesia Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2 Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. (2014) . *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011), “*Service is an interactive process of doing something for someone.*”

Manurung, Dinarty Sh. (2009). “*Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati*”, SKRIPSI.

Philip kotler dan kevin lane keller, (2012), manajemen pemasaran Edisi 13 jilid 2 Terjemahan oleh BOB Sabran : penerbit erlangga.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy.(2011).*Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*,Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy.(2014). *Pemasaran Jasa*. Andi :Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy.(2012). *Manajemen Jasa*. Malang: Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono,Fandy.(2014).*Pemasaran Jasa*–prinsip, penerapan, dan penelitian, Edisi 1 Yogyakarta :Andi.

Tengku Putri Lindung Bulan(2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa* jurnal manajemen dan keuangan, vol.5, no.2, november 2016.

Sumber : <https://www.kargo.co.id> 15 januari 2019 14.00 WIB.

Sumber : [Top Brand Award Result 2018 fase 2](#) 22 Januari 2019 09.00 WIB.